



Modelo de Operación y Coordinación



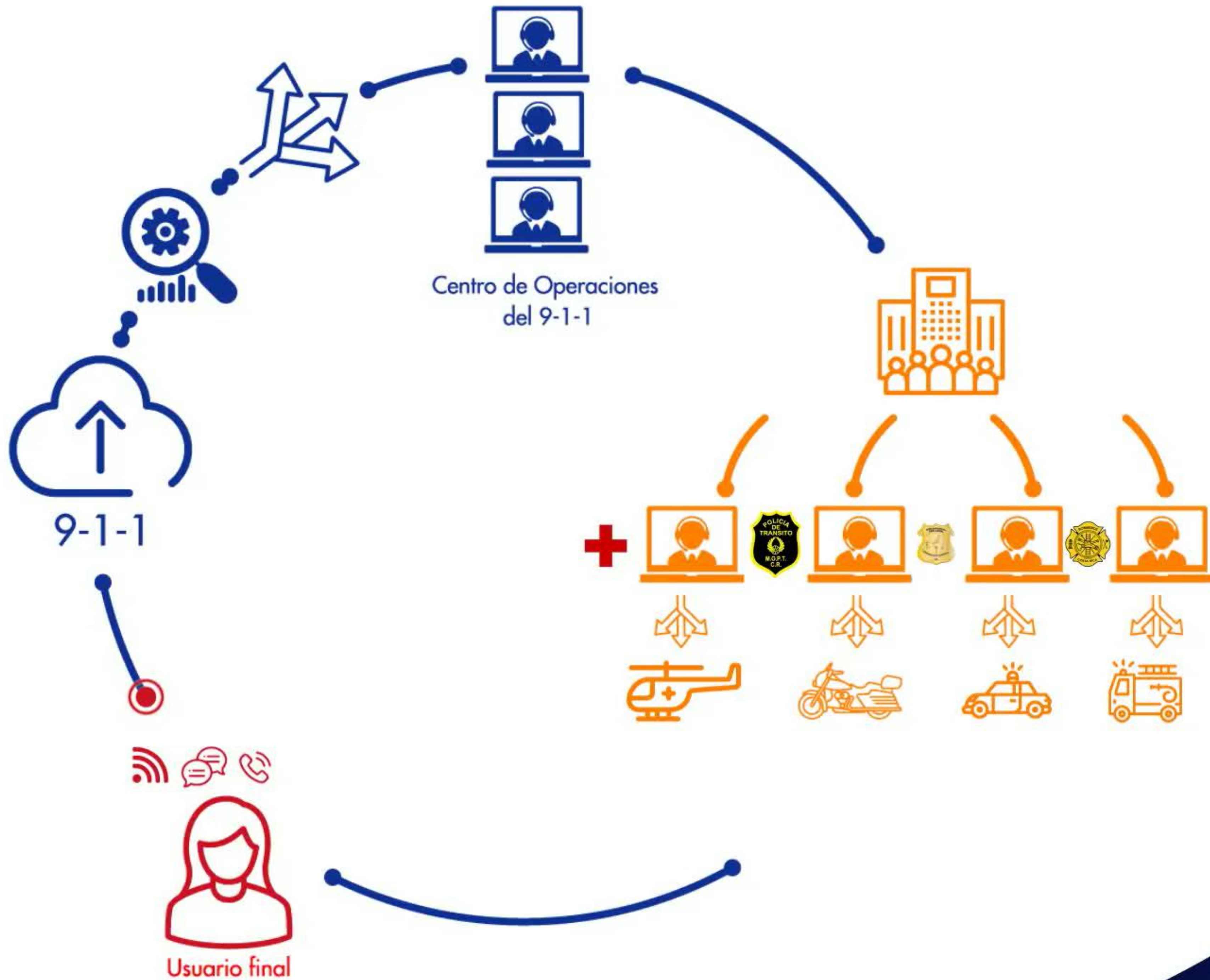
Atención de situaciones de violencia intrafamiliar

Noviembre 2023

Marco Jurídico

- Ley #7566 de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 del 18 de diciembre de 1994.
 - Artículo 1-Creación: *“...Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad...”*
 - Artículo 4-Comisión Coordinadora: *“...integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada...”*
 - Artículo 6-Unidades de apoyo: *“...Créase, en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades constituirán actividades ordinarias de la institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora...”*





Procedimientos de atención situaciones relacionadas con violencia intrafamiliar

- Código 100-Consulta violencia intrafamiliar y delitos sexuales: atención de situaciones relacionadas a violencia contra la mujer, pero que no requieren presencia policial.
- Código 464-Violencia Intrafamiliar en proceso: situaciones de violencia que suceden en el momento y requieren la participación de la Policía.
- Código 466-Botón de pánico: activación de dispositivos otorgados a mujeres que se encuentran en una condición de muy alto riesgo de muerte.



Código	Nombre	Prioridad
464	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	1

Descripción

Reportes relacionados con situaciones de agresión física, patrimonial, psicológica, en proceso, entre miembros de la familia.

Guía para la atención del usuario

- No se pasa la voz.
- Esta clasificación aplica cuando el agresor es un menor de edad.

Preguntas

1. ¿Tipo de situación?
2. ¿Características de los sospechosos?
3. ¿Participó algún vehículo? **Anotar características: marca, color, placa**
4. ¿Hay armas, de qué tipo, y la está utilizando?
5. ¿Hay personas heridas y requieren atención médica? **(Sí, hacer respuesta Cruz Roja)**

Respondedores

P	FUERZA PÚBLICA
S	INAMU

P= primer respondedor
 S= segundo respondedor
 @=envío correo electrónico

Especifica al Operador cuándo debe utilizar la clasificación.



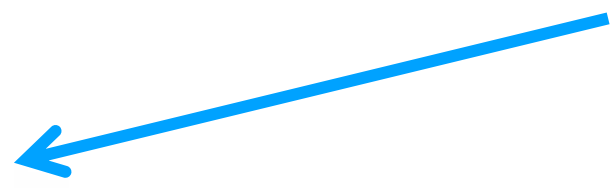
La guía orienta al Operador a tomar ciertas acciones en el manejo del caso.



Las preguntas buscan obtener información relevante para los recursos que atenderán el caso.



Los respondedores señalados se activan de forma automática al utilizar la clasificación.



Acciones instituciones involucradas

- Fuerza Pública
 - Asegura la escena.
 - Aprenden al agresor.
 - Consultan a la víctima si presentará cargos en el Ministerio Público.
 - Trasladan al agresor a tribunales y lo presentan ante un Juez.
- Quedan a la espera de las medidas que le imponga al agresor.
- Agresor queda detenido, o bien, podría ser escoltado de regreso a la vivienda para que saque sus cosas.
- Tiempo promedio 1 a 2 horas.

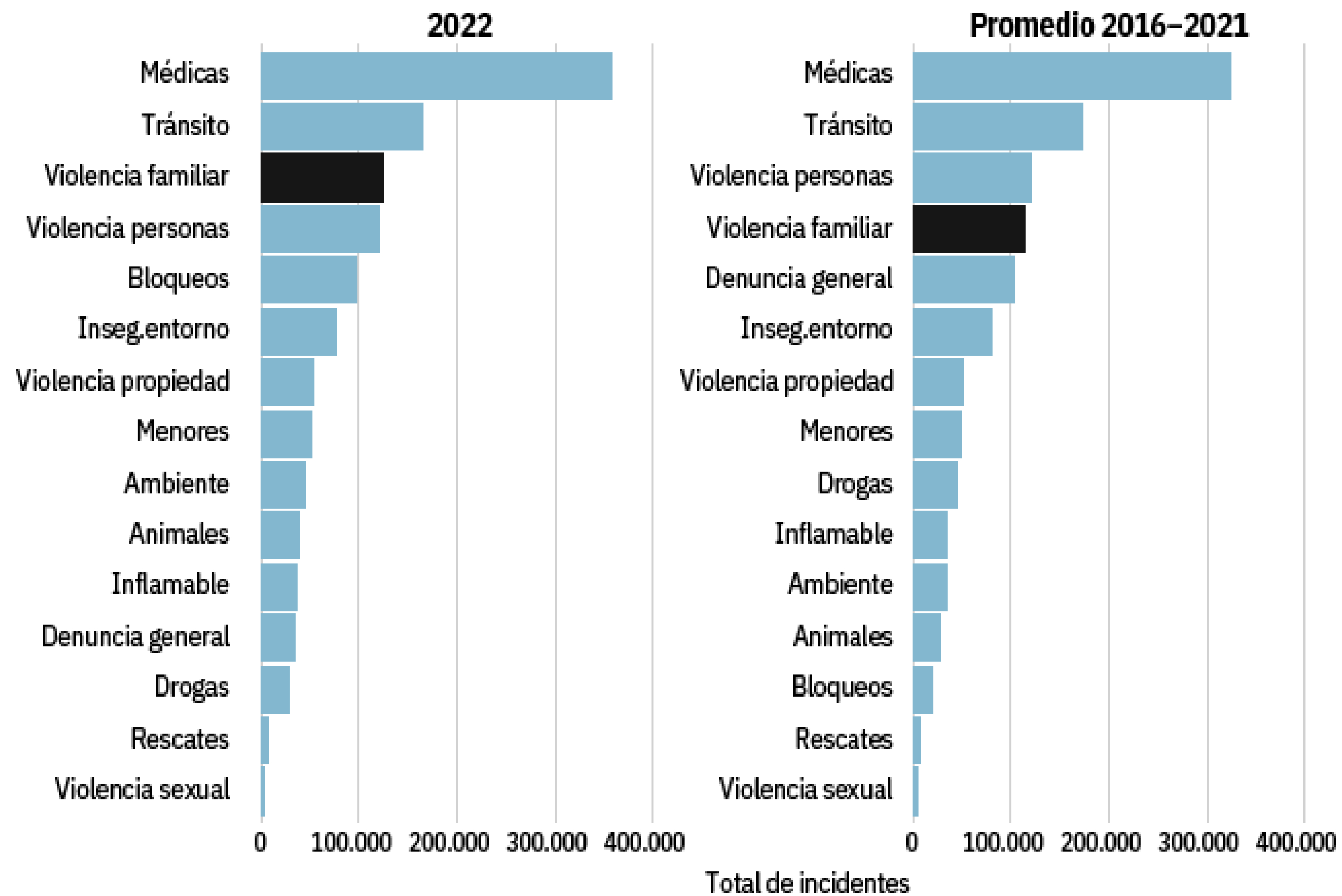


Acciones instituciones involucradas

- INAMU
 - Brinda seguimiento del incidente hasta su resolución.
 - Contactan a las víctimas para brindarles apoyo emocional, recomendaciones legales, o bien, brindar apoyo para que sea ingresadas en un albergue.
 - Si la víctima fue herida y trasladada al centro médico, se comunican con el Hospital para informar la condición en la que llegará la víctima y coordinar su abordaje cuando llegue al centro médico, así como su salida hacia algún albergue o lugar diferente a su casa de habitación.
 - Trasladan al Ministerio Público aquellos casos que, por sus características, deben ser de conocimiento de esa instancia.



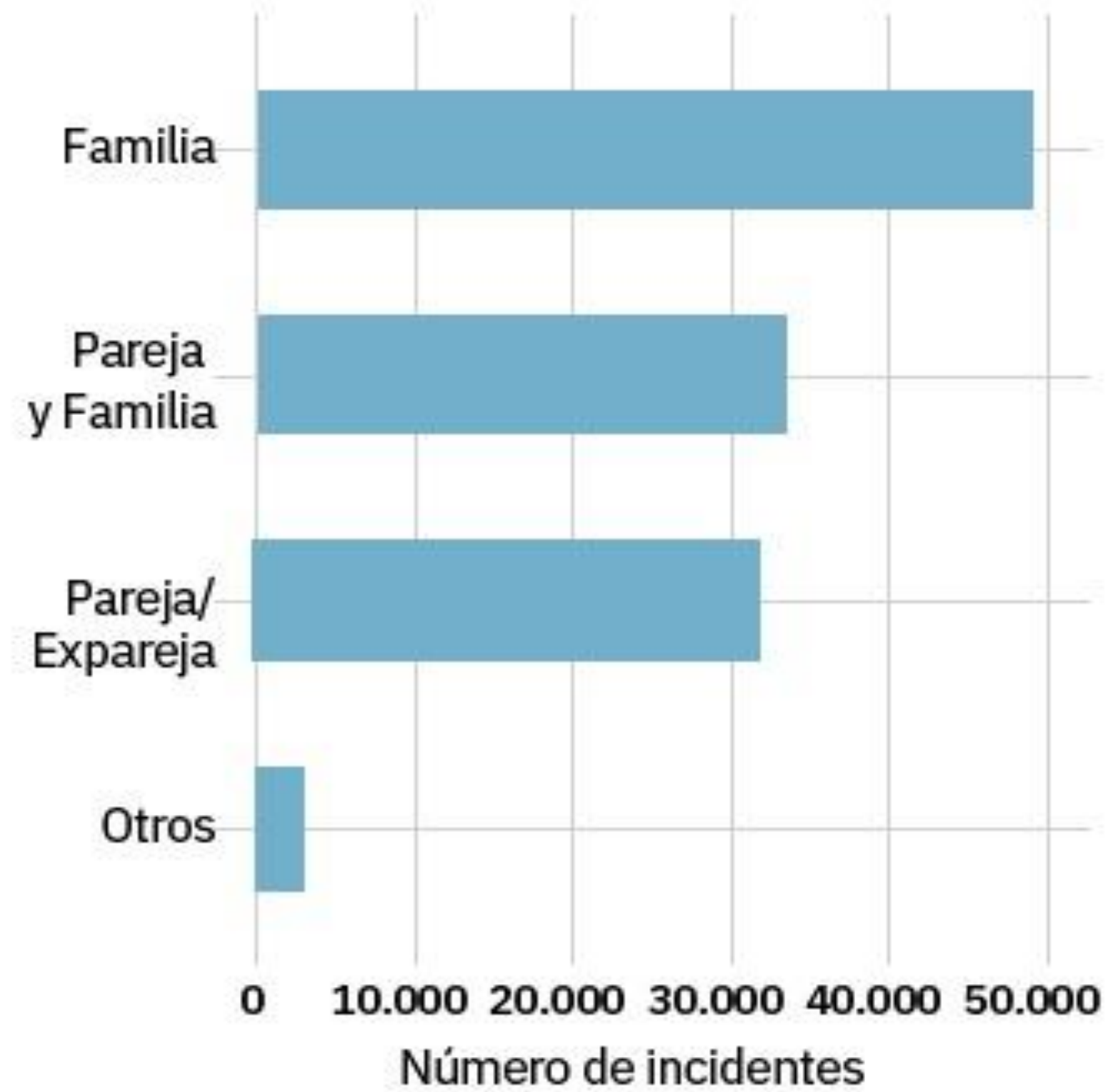
Cantidad de incidentes reportados al sistema 9-1-1, por tipo, según período



Fuente: Gómez Campos et al., 2023, con datos del Sistema de Emergencias 9-1-1.



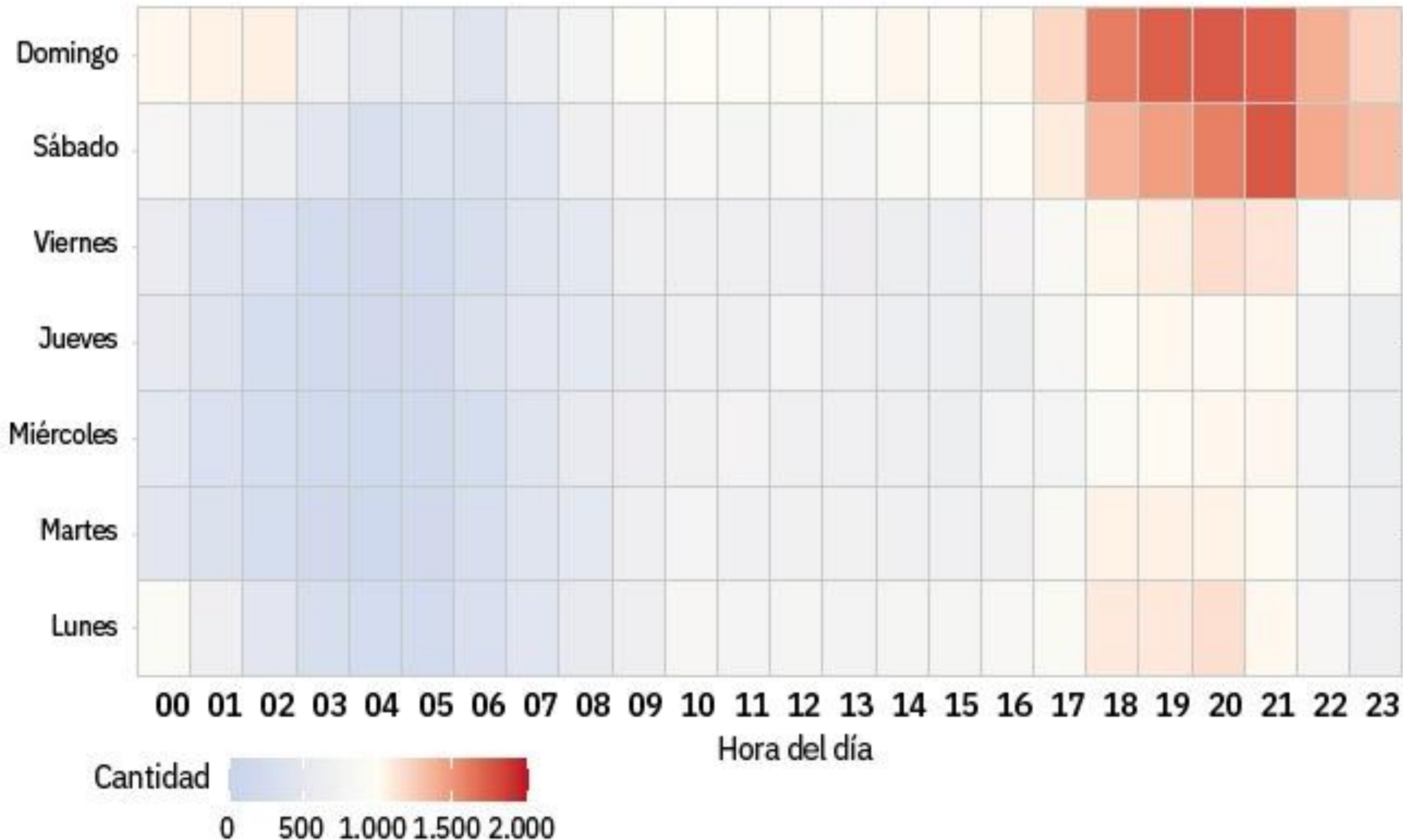
Cantidad de incidentes reportados de violencia familiar, según tipo de persona agresora. 2022



Fuente: Gómez Campos et al., 2023, con datos del Sistema de Emergencias 9-1-1.



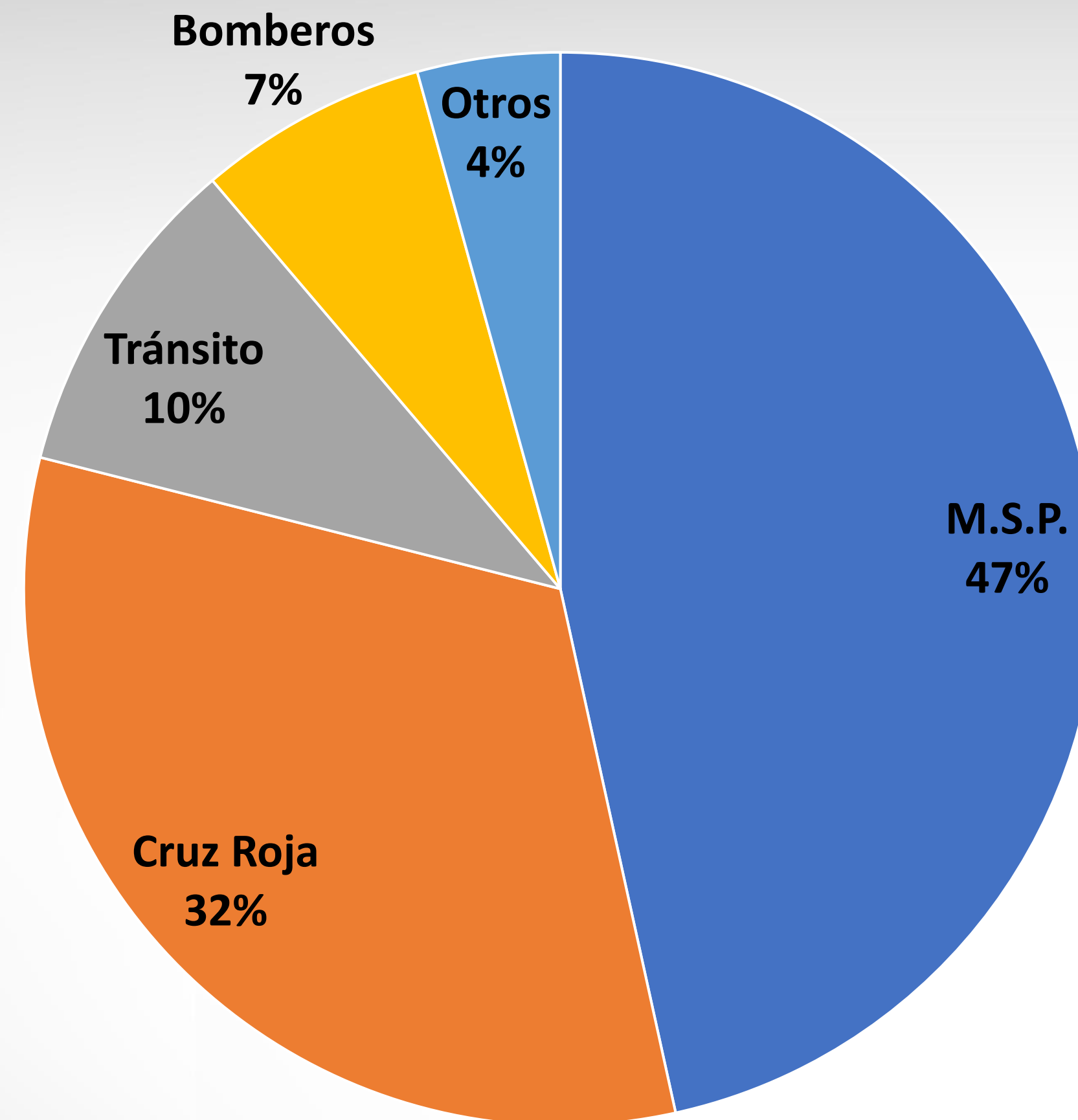
Cantidad de incidentes reportados por violencia familiar, según día de la semana y hora del día. 2022



Fuente: Gómez Campos et al., 2023, con datos del Sistema de Emergencias 9-1-1.



Cantidad de reportes por institución de enero a noviembre 2023



Cantidad de reportes por tipo de evento del año 2021 a noviembre 2023

Tipo de incidente	2021	2022	2023	Total general	Porcentaje
464 / VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	110536	113670	100878	325084	16,36%
100 / CONSULTA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DELITOS SEXUALES	9976	9320	7277	26573	1,34%
466 / BOTÓN DE PÁNICO (Proyecto INAMU)	355	188	285	828	0,04%
Total general	120867	123178	108440	352485	17,74%
Fuente: Sistema Emergencias 9-1-1 Costa Rica					



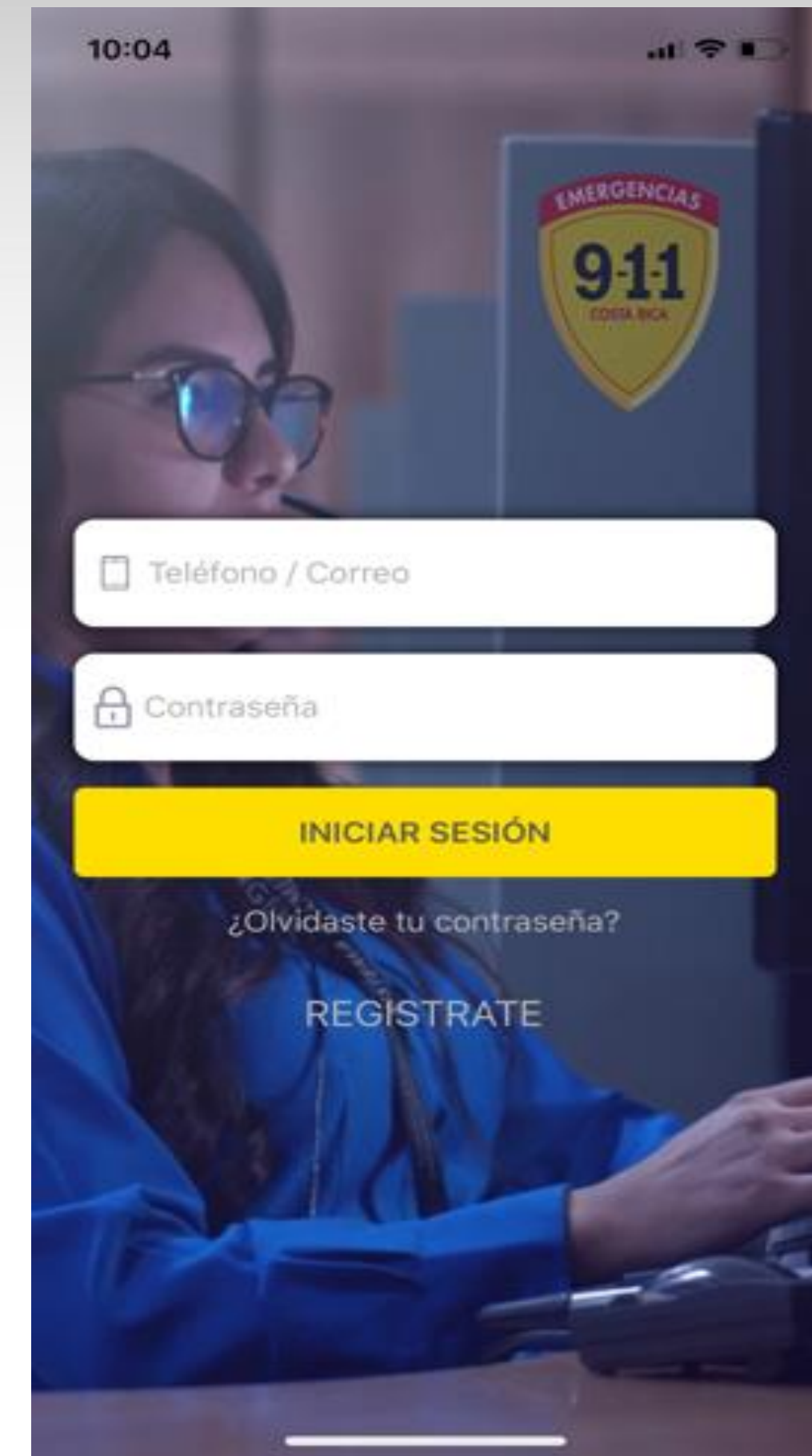
Retos y limitaciones

- Buscar reforzar los programas preventivos y educativos en materia de violencia hacia la población, para obtener un mejor impacto en la disminución de eventos de violencia.
- Mejorar el control de las medidas de protección impuestas a los ofensores de las víctimas.
- Incorporación datos más detallados en los reportes de emergencias como: edad, género, entre otros; que permitan una mejor identificación del perfil de las personas afectadas y las razones que podrían estar afectándolas.
- Agilizar los procesos de presentación de ofensores ante el Ministerio Público, para que los recursos policiales no deban dedicar tanto tiempo en la resolución de los casos.



Buenas prácticas e innovaciones

- Talleres de actualización y fortalecimiento de protocolos interinstitucionales para la mejora continua.
- Desarrollo de la APP 9-1-1 para el reporte de situaciones de violencia por medio de un botón de emergencia.
- Envío de la ubicación en tiempo real por medio de la APP 9-1-1.





Muchas gracias.

¿Preguntas o consultas?

